

|   |                                     |            |
|---|-------------------------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE</b> |            |
|   | Código: CO001                       | Transporte |
|   | Fecha: Junio 26, 2024               | Versión: 1 |

## **CODIGO DE CONDUCTA PARA LOS PROVEEDORES DE TRANSPORTE Y SUS CONDUCTORES / PILOTOS**

Avia Caribbean S.A.S., empresa de la Organización Aviatur, espera que todos sus colaboradores cumplan con la ley y actúen con ética en todos los aspectos. De la misma manera, lo espera de todos sus proveedores. El presente código de conducta, define los requisitos básicos que se les exigen a los proveedores de servicios de transporte y a los conductores en relación con sus responsabilidades para con sus interesados y con la sostenibilidad. Avia Caribbean S.A.S. se reserva el derecho de modificar razonablemente los requisitos del presente Código de Conducta, el proveedor, se compromete a que todos los acuerdos y relaciones de negocio que establezca con Avia Caribbean S.A.S. estarán sometidos a las provisiones mencionadas en este documento.

A través de este código, el Proveedor declara y se compromete a.

### **CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS APLICABLES**

El proveedor y sus conductores / pilotos, cumplirán con todas las leyes y regulaciones especiales vigentes aplicables.

### **ETICA DE NEGOCIOS**

En todas sus actividades, el proveedor y sus conductores / pilotos no deberán ofrecer o prometer directamente o a través de un tercero, ningún acuerdo de tipo personal o calificado como inapropiado buscando obtener o conservar algún acuerdo de negocio o cualquier otro tipo de ventaja comercial obtenida por un tercero, sea dicho tercero del sector público o privado. De igual forma no deberán aceptar ningún tipo de ventaja comercial a cambio por un trato preferencial de algún tercero ni tolerar o involucrarse en ninguna forma de corrupción o de soborno, lo que incluye cualquier pago u otra forma de beneficio que se le otorgue al trabajador privado u oficial alguno para efectos de influir en la toma de decisiones en violación de la ley.

### **PREVENCIÓN DEL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y PREVENCIÓN EN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.**

Avia Caribbean S.A.S. rechaza toda conducta fraudulenta, corrupta o promovida por actos de soborno, así mismo, la Organización Aviatur cuenta con un sistema de prevención en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo esto como parte trascendental en su compromiso de responsabilidad social.

### **INFORMACIÓN SOBRE POSIBLES CONDUCTAS INDEBIDAS**

Los proveedores que consideren que un trabajador de Avia Caribbean S.A.S. o cualquiera que actúe en su representación ha participado en una conducta ilícita o de algún modo indebida, debe informar el asunto a Avia Caribbean S.A.S. El proveedor puede comunicarse con el Jefe inmediato del trabajador o con la Oficina en Cartagena en el teléfono celular +57 3157356868, teléfono fijo +57

|   |                                     |            |
|---|-------------------------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE</b> |            |
|   | Código: CO001                       | Transporte |
|   | Fecha: Junio 26, 2024               | Versión: 1 |

605 6554800 Extensión 50202 o a través del correo electrónico [claudiaramirez@aviacaribbean.com](mailto:claudiaramirez@aviacaribbean.com)  
 La relación de un Proveedor con la Organización, no se verá afectada por un informe real y fidedigno de una posible conducta indebida.

## **RESPECTO POR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS TRABAJADORES**

### **NO DISCRIMINACION**

1. El proveedor deberá seguir una política en cumplimiento a las leyes aplicables prohibiendo las prácticas de discriminación en la contratación de personal y en su conducta profesional bien sea por cuestiones de raza, color, religión, sexo, edad, capacidades físicas, nacionalidad o cualquier otra condición.
2. El proveedor deberá proporcionar una remuneración justa y garantizar el salario mínimo nacional de la ley aplicable.
3. El proveedor deberá cumplir con el número máximo de horas de trabajo que se contemplen en las leyes vigentes.

### **SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES**

- 1.El proveedor deberá asumir la responsabilidad por la salud y la seguridad social de sus trabajadores.
- 2.El proveedor deberá controlar los peligros y tomar las mejores medidas de precaución razonablemente posibles contra los accidentes y las enfermedades profesionales.
- 3.El proveedor deberá proporcionar capacitación a sus Conductores y deberá asegurarse que estén debidamente capacitados en aspectos de salud, seguridad industrial y ocupacional.

### **PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL**

El Proveedor, No deberá emplear trabajador alguno que tenga menos de la edad mínima legal estipulada en la ley o en casos de excepción, sin que cuente con el respectivo permiso de Ministerio De La Protección Social.

### **LUCHA CONTRA LA EXPLOTACION SEXUAL Y COMERCIAL DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES “ESCNNA”**

Los colaboradores de la Organización, El Proveedor y sus Trabajadores, deberán rechazar cualquier tipo de abuso y explotación sexual de menores de edad y garantizar el cumplimiento sin excepción de los siguientes compromisos:

- ✓ Evite trasladar o prestar servicios para el desplazamiento de personas mayores de edad a establecimientos donde se promueva el desarrollo de actividades sexuales que puedan facilitar el contacto con personas menores de edad.

|   |                                     |            |
|---|-------------------------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE</b> |            |
|   | Código: CO001                       | Transporte |
|   | Fecha: Junio 26, 2024               | Versión: 1 |

- ✓ No traslade niños, niñas y/o adolescentes a establecimientos donde se conozca que se realice venta de drogas, licor con la intención de ofrecer servicios de acompañamiento a personas mayores de edad.
- ✓ Socialice con su equipo de trabajo las acciones de prevención y las normas de comportamiento adecuado a la política y código de ética interno de su empresa.

## MEDIO AMBIENTE

El Proveedor y sus Conductores aseguran que realizan sus operaciones con el cuidado necesario para la conservación del medio ambiente y que se comprometen a minimizar la contaminación ambiental y efectuar mejoras continuas en la protección del medio ambiente en relación con sus procesos. El proveedor de transporte y sus conductores aseguran que obran en concordancia con los estándares de ley de la República de Colombia y con las normas internacionales en relación con la protección del medio ambiente.

## RECOMENDACIONES PARA UNA CONDUCCION SOSTENIBLE TERRESTRE

- ✓ **Circular a baja velocidad, evitar el uso del claxon** y los acelerones o frenazos bruscos, de este modo, se reducirá el ruido, la emisión de polvo, molestias a terceros, riesgos de atropello de fauna silvestre y perturbación del hábitat.
- ✓ **Mantener la velocidad uniforme** Cuando se acelera se usa la energía del combustible para propulsar el vehículo. Parte de esta energía se desperdicia cuando se frena. Mantener una velocidad constante, repercute con un efecto positivo en las emisiones, seguridad vial, flujo de tráfico y confort de los pasajeros.
- ✓ **Mantener una distancia adecuada** en relación con otros vehículos, de modo que la circulación sea segura y se mantenga una velocidad regular.
- ✓ **Levantar el pie del acelerador y aprovechar** la inercia del vehículo a la hora de bajar pendientes. No se debe dejar el cambio de marchas en punto muerto: es peligroso y consume más combustible.
- ✓ **En el momento de subir pendientes**, la recomendación es ir en la marcha más larga posible y pisar el acelerador sólo lo justo para mantener la velocidad. Los cambios de marcha deben realizarse a un régimen de revoluciones más alto que si estuviésemos en terreno llano.
- ✓ **Cuando estemos ante una situación de tráfico intenso**, por ejemplo un trancón o una caravana, se debe rodar en la marcha más larga posible para evitar acelerones o frenazos de los que hemos hablado previamente.
- ✓ **La única situación en la que la seguridad prima sobre el consumo** de combustible es en los adelantamientos e incorporaciones a una vía transitada. En estos casos, el ahorro pasa a un segundo plano y la recomendación es sacar provecho de la potencia de cada vehículo.
- ✓ **Vigile el mantenimiento de los vehículos** El correcto mantenimiento del vehículo nos asegura su funcionamiento en condiciones óptimas de eficiencia y seguridad.

|   |                                     |            |
|---|-------------------------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE</b> |            |
|   | Código: CO001                       | Transporte |
|   | Fecha: Junio 26, 2024               | Versión: 1 |

## REQUISITOS PARA UNA CONDUCCION SOSTENIBLE ACUATICA

- ✓ Por favor acate las observaciones y sugerencias de las autoridades marítimas DIMAR y de las autoridades de los parques PNNC y del personal encargado de la operación de los servicios eco turísticos.
- ✓ Se prohíben altos volúmenes de sonido en las embarcaciones.
- ✓ No permita que, durante el recorrido, los pasajeros recolecten ni compren material biológico como conchas de caracol, estrellas de mar o fragmentos de coral, esto está prohibido.
- ✓ Está prohibido: arrojar colillas de cigarrillos, quemar basura, realizar talas y capturar animales silvestres.
- ✓ No permita que se viertan al agua residuos tóxicos como gasolina o aceite de las embarcaciones.
- ✓ El ingreso de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas a los parques está restringido.
- ✓ El ingreso y porte de armas a los parques está restringido.

## RECOMENDACIONES PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS TERRESTRES Y ACUATICOS

- ✓ Conocer y tener muy en cuenta la legislación de cada Comunidad Autónoma y de los Espacios Naturales Protegidos en los que se desarrolle el recorrido. Cumplir con las normas del espacio y seguir las recomendaciones y consejos de sus vigilantes y guardias.
- ✓ Jamás tirar vidrios, plásticos o papeles. Llevar siempre una bolsa donde recoger estos residuos y una vez finalizado el servicio, depositarlos en contenedores apropiados.
- ✓ No abandonar residuos orgánicos.
- ✓ Evitar el vertimiento de líquidos. En caso de un vertimiento de aceite, gasolina o productos químicos hay que evitar por todos los medios disponibles que afecte a corrientes de agua y ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes o avisar a los servicios de emergencias 112
- ✓ Evitar la generación de ruidos innecesarios que pueda alterar la tranquilidad natural de la zona del recorrido.
- ✓ Evitar la afeción sobre la flora local. Circular siempre por pistas y caminos existentes y autorizado a tal fin y caminar por senderos y veredas ya marcadas evitando alterar la vegetación de la zona.
- ✓ No tirar objetos fuera del vehículo, especialmente colillas de cigarrillos que puedan producir un incendio forestal.
- ✓ En caso de detectar algún incendio se debe avisar a los servicios de emergencias 112

## REQUISITOS Y FUNCIONES PARA CONDUCTORES / PILOTOS TERRESTRES Y ACUATICOS

- ✓ Usar el uniforme determinado y suministrado por EL CONTRATISTA. Se recomienda: traje de paño y corbata. En clima cálido será de con camisa de manga corta, corbata y traje. El Contratista someterá el uniforme a aprobación previa del CONTRATANTE. Garantizar la excelente presentación y aseo personal de los conductores.
- ✓ Los conductores no utilizarán accesorios, ni prendas adicionales al uniforme.

|   |                                     |            |
|---|-------------------------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE</b> |            |
|   | Código: CO001                       | Transporte |
|   | Fecha: Junio 26, 2024               | Versión: 1 |

- ✓ Disponer de un equipo de comunicación (radio de comunicaciones, celular, avantel) en cada vehículo, en perfecto funcionamiento y que le permita hacer y recibir llamadas sin restricción, de forma que facilite su ubicación antes, durante y después de la prestación del servicio.
- ✓ Presentarse ante el pasajero con su nombre completo.
- ✓ Dirigirse al pasajero siempre por su nombre anteponiendo señor/señora, y siempre con el máximo respeto. No entablar conversación con el pasajero, salvo que éste le solicite alguna información.
- ✓ Presentarse mínimo quince minutos antes de iniciarse la prestación del servicio, para verificar que el vehículo esté de acuerdo al requerimiento.
- ✓ Cuando el pasajero solicite servicios adicionales o modificación de los mismos, el conductor deberá informar al Contratante para la correspondiente autorización.
- ✓ Si se trata de un servicio de traslado hacia el aeropuerto, los conductores deben notificar a los Operadores de Servicio o al Coordinador de Servicios de Aeropuerto acerca de la llegada de los pasajeros, para que estos a su vez los contacten al ingresar al terminal aéreo ya que es de carácter obligatorio asistirlos en su chequeo ante la aerolínea.
- ✓ Si se trata de un servicio de traslado desde el aeropuerto, con una hora de anticipación a la hora del itinerario, los conductores deben verificar la hora de llegada del vuelo con la línea aérea y presentarse en el terminal aéreo con la anticipación requerida, para la recepción del pasajero y estar listos a su llamado para acercar el vehículo. En caso que el pasajero no conteste el aviso o no se presente en el vuelo acordado se debe hacer firmar el soporte por el operador de servicios de aeropuerto que recibe el vuelo en constancia de prestación del servicio el cuál se radicará en la respectiva cuenta de cobro como un No Show. El operador de servicios de aeropuerto mantendrá informado al conductor en caso de presentarse tal situación para diligenciar el formato.
- ✓ Si se trata de un servicio de traslado desde el hotel hacia cualquier punto dentro de la ciudad y no se encuentre el pasajero dentro de las instalaciones, se debe procurar el contacto vía telefónica con el cliente para confirmar el servicio y en caso de no ubicar al pasajero o de que este cancele el servicio por no encontrarse en el hotel, se deberá hacer firmar la orden de transporte por el funcionario encargado en cada recepción con el sello y la hora de presentación como soporte para la respectiva cuenta de cobro.
- ✓ En caso de usar la radio del vehículo, sintonizar emisoras de música clásica o instrumental. En todo caso, consultará al pasajero si quiere o no escuchar radio atendiendo a la solicitud puntual del mismo.
- ✓ No fumar dentro del vehículo con o sin el pasajero.
- ✓ No utilizar en el vehículo ambientadores de olor fuerte o penetrante.
- ✓ No transportar el equipaje en los espacios destinados a los pasajeros.

|   |                                     |            |
|---|-------------------------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE</b> |            |
|   | Código: CO001                       | Transporte |
|   | Fecha: Junio 26, 2024               | Versión: 1 |

- ✓ Durante el traslado, la velocidad no puede superar 60 Km por hora en la ciudad y 80 Km por hora en carretera y en todo caso atenderá las normas de tránsito al respecto según la vía en que se encuentre.
- ✓ Utilizar para los recorridos rutas directas y vías principales
- ✓ Para el caso de las embarcaciones, asegúrese de que cada pasajero tenga salvavidas y porte el chaleco durante el trayecto.
- ✓ Atender las recomendaciones de seguridad que les hayan suministrado en los cursos de capacitación o por EL CONTRATANTE.
- ✓ Respetar las normas de tránsito. En caso de presentarse alguna infracción, el pago de la misma corre por cuenta directa del conductor o del CONTRATISTA. Abstenerse de dilatar cualquier detención del vehículo, ya sea por reten o por infracción.
- ✓ En caso de accidente de tránsito durante un servicio, prestar la asistencia al pasajero, informar de inmediato al CONTRATISTA solicitando la ubicación en el sitio de otro vehículo que concluya el servicio, en caso que el vehículo quede inmovilizado.
- ✓ Hacer firmar la orden de servicio y/o la planilla de control de servicios suministrada por EL CONTRATANTE la cual siempre deberá ser previa y debidamente diligenciada. Todo servicio que no tenga el soporte firmado por el pasajero, operador o recepción del hotel, no será pagado.
- ✓ Informar en forma inmediata al CONTRATANTE los inconvenientes presentados en la prestación del mismo.
- ✓ Si el conductor o vehículo programado para la prestación del servicio no puede cumplir EL CONTRATISTA debe reportar inmediatamente esta situación al CONTRATANTE con mínimo de 2 horas de anticipación, garantizando la sustitución en las condiciones establecidas.

### **CONDICIONES DEL MEDIO DE TRANSPORTE**

Antes de prestar el servicio, el Conductor / Piloto debe cerciorarse que el vehículo o embarcación cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

- ✓ Verificar los documentos requeridos por las normas de tránsito y transporte de pasajeros. Todos los documentos deben estar vigentes. Entre ellos se mencionan, sin ser taxativo: Para la movilización del vehículo (tarjeta de propiedad, licencia, matrícula, certificados de seguridad, seguro obligatorio, análisis de gases en las ciudades que así lo exigen, pólizas de RCE y RC).
- ✓ Condiciones mecánicas óptimas: luces delanteras y traseras, llantas, aire acondicionado, botiquín, extintor, señales, llanta de repuesto, cinturones de seguridad delanteros y traseros, radio, herramientas, equipo de carretera, aceite, agua y combustible.
- ✓ Condiciones mecánicas óptimas: luces de navegación, timón, motores, aceite, combustible, extintores, radio de comunicaciones, elementos de seguridad.

|   |                                     |            |
|---|-------------------------------------|------------|
|  | <b>GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE</b> |            |
|   | Código: CO001                       | Transporte |
|   | Fecha: Junio 26, 2024               | Versión: 1 |

- ✓ Condiciones de aseo interior y exterior óptimas.
- ✓ No presentar ningún tipo de calcomanía o accesorio diferente a los autorizados. No deben tener accesorios como escapularios, muñecos de peluche, luces diferentes a las de seguridad, paquetes, ni elementos personales del conductor, salvo que se encuentren guardados en la guantera.
- ✓ La bayetilla, herramientas o materiales propios del mantenimiento del vehículo deben guardarse en un lugar que no éste a la vista del pasajero.

### AUDITORIA Y FINIQUITO DE CONTRATOS

Avia Caribbean S.A.S. se reserva el derecho de verificar que los proveedores de transporte y sus conductores / pilotos, cumplan con lo establecido en este código. En caso que Avia Caribbean S.A.S. se entere de alguna acción o condiciones de no cumplimiento de lo establecido en este código, se reserva el derecho de solicitar al Proveedor la realización de medidas correctivas. El incumplimiento de los requisitos detallados en este Código puede generar la cancelación del contrato del proveedor y en consecuencia su exclusión como proveedor autorizado.

Fecha:           DIA    \_\_\_       MES    \_\_\_       AÑO    \_\_\_

Proveedor:

Firma: \_\_\_\_\_

Sello: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

**Contacto para información de posibles conductas indebidas**

CLAUDIA RAMIREZ DIAZ

Celular: +57 3157356868

Teléfono fijo: +57 605 6554800 Extensión 50202

Email: [claudiamirez@aviacaribbean.com](mailto:claudiamirez@aviacaribbean.com)